

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dalam melaksanakan pelayanan publik di dalam suatu instansi pemerintahan. Indonesia yang merupakan negara kepulauan dan memiliki pertumbuhan penduduk yang begitu tinggi sehingga harus bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang baik. Penduduk Indonesia yang tersebar di berbagai daerah harus dilayani oleh pemerintah dalam pengurusan dokumen-dokumen untuk kepentingan pribadi maupun kelompok. Dalam pengurusan dokumen masyarakat harus mendatangi kantor atau instansi tersebut, berdasarkan hal itu pemerintah harus memiliki kantor atau instansi di setiap wilayah Indonesia.

Indonesia yang merupakan wilayah kepulauan yang cukup banyak dengan 34 provinsi yang tersebar di berbagai daerah. Selain daripada itu wilayah Indonesia dipengaruhi juga dari berbagai karr suku dan budaya yang berbeda-beda. Sehingga menjadi salah satu dasar pemerintah membuat peraturan perundang undangan yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Standar pelayanan yang dimiliki di setiap instansi pemerintahan di wilayah Indonesia terhusus di kabupaten harus berdasarkan peraturan yang berlaku. Sehingga jika dilihat sepintas masih banyak instansi pemerintah yang belum memiliki standar pelayanan yang berdasarkan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hal itu masyarakat awam atau masyarakat yang pertamakali datang

ke instansi tersebut dalam mengurus dokumen belum paham mengenai standar pelayanan yang seharusnya dirasakan oleh masyarakat tersebut. Instansi dalam hal ini pemerintah yang berperan penting dalam memberikan pelayanan seringkali mengabaikan mengenai pelayanan yang seharusnya di berikan kepada masyarakat.

Instansi pemerintah yang mempunyai standar pelayanan di setiap produk layanannya harus berdasarkan peraturan perundang-undangan. Produk layanan yang paling dasar yang dirasakan oleh masyarakat adalah dokumen Akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan dokumen yang menyatakan secara sah adanya kelahiran di suatu wilayah Indonesia. Sehingga seluruh masyarakat Indonesia harus memiliki dokumen tersebut. Mengurus dokumen ini masyarakat harus datang langsung ke kantor dinas atau instansi yang menangani kepengurusan Akta kelahiran.

Saat ini Indonesia yang memiliki 514 kabupaten, dan harus memiliki satu instansi pemerintahan yang memiliki produk layanan Akta kelahiran. Agar pengurusan dokumen ini bisah lebih mudah di dapatkan oleh masyarakat yang tersebar di wilayah Indonesia sehingga pemerintah menempatkan satu instansi di setiap kabupaten.

Salah satu kabupaten di Indonesia yakni kabupaten Bulukumba yang memiliki sepuluh kecamatan dengan jumlah penduduk sebanyak 435.035 jiwa di tahun 2014. Masyarakat kabupaten Bulukumba yang telah memiliki Akta kelahiran pada tiga tahun terakhir yakni:

Tabel. 1 **Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Bulukumba**

No	Tahun	Memiliki Akta Kelahiran			Belum Memiliki Akta Kelahiran			Pertumbuhan penduduk		
		Laki-Laki (jiwa)	Perempuan (jiwa)	Jumlah	Perempuan (Jiwa)	Perempuan (jiwa)	Jumlah	Laki-laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)	Jumlah
1	2012	28.341	28.350	56.691	161.559	182.740	344.299	189.900	211.090	400.990
2	2013	84.419	84.439	168.858	132.476	132.539	256.015	216.895	216.978	433.873
3	2014	1.641	1.582	3.223	215.874	215.938	431.812	217.515	217.520	435.035
4	2015	1.609	1.562	3.271	213.143	213.082	426.225	214.752	214.644	429.396
	Total	116.010	115.933	232.043	723.052	744.299	1.458.351	839.062	860.232	1.699.294

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Bulukumba*

Kepemilikan Akta kelahiran di daerah kabupaten Bulukumba pada bagan tabel di atas terlihat memiliki persentase yang naik turun atau tidak menetap. Hal itu menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Bulukumba belum sepenuhnya memiliki dokumen Akta kelahiran, hal ini juga dapat dilihat dari jumlah kepemilikan Akta kelahiran dan belum memiliki Akta kelahiran masih lebih besar yang belum memiliki Akta kelahiran.

Kepemilikan Akta kelahiran pada masyarakat Kabupaten Bulukumba secara keseluruhan yang bertanggung jawab adalah pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat memberikan ruang agar masyarakat lebih antusias untuk mengurus kepemilikan dokumen Akta kelahiran. Namun pemerintah tidak boleh semauanya

memberikan pelayanan yang merugikan masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus berdasarkan ketetapan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Masyarakat yang akan dilayani pada instansi atau dinas tersebut saat ini mulai kritis terhadap perilaku dan sistem yang dijalankan oleh instansi. Instansi atau dinas yang melaksanakan pelayanan harus memiliki persiapan dan staf atau pegawai yang berkompeten dibidangnya. Salah satu kekurangan yang sering muncul dialami oleh masyarakat dalam pengurusan Akta kelahiran adalah Kurang ketelitian pegawai dalam instansi pemerintahan sehingga sering kali terdapat perbedaan data yang tertera yang didapatkan khususnya Akta kelahiran misalnya tanggal kelahiran hingga nama pemohon Akta kelahiran tidak sesuai.

Kemampuan aparat pemerintah memiliki peran yang tidak kalah pentingnya dalam pemberian pelayanan yang prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan hal itu ditunjang dengan sarana dan fasilitas pelayanan yang memadai sehingga masyarakat nyaman untuk datang pada instansi Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Aparat pemerintah yang memiliki kemampuan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu kunci yang dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat dan dapat memberikan jalan keluar dari keperluan yang di butuhkan oleh masyarakat, hal ini menjadi tantangan dalam instansi tersebut. Apalagi instansi pemerintahan yang dipimpin oleh pejabat yang ditunjuk oleh bupati biasanya masa kerja di instansi tersebut tidak pasti berapa lama, sehingga membuat kesulitan untuk membentuk atau melaksanakan pelayanan yang maksimal.

Masalah yang dikemukakan pernah di teliti pada tahun 2012 oleh Muhammad Safitra Arifin dengan judul Penelitian “ Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Maritengngage Kabupaten Sidenreng Rappang”. Pada penelitian ini telah menemukan hasil penelitian bahwa persepsi masyarakat terhadap efektifitas pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik namun masih perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Penelitian yang dilakukan oleh Saudara Muhammad Safitra Arifin ini menggunakan konsep penelitian Kuantitatif sehingga hasil yang di gunakan berdasarkan kuesioner dari informan.

Selain itu, Pada tahun 2013 Hafilah juga melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara”. Hasil penelitian ini menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh dinas ini sudah menunjukkan kategori baik namun dari segi penunjang yakni sarana dan prasarana masih sangat kurang. Penelitian ini juga menggunakan konsep penelitian kuantitatif sehingga hasil yang didapat dari kedua penelitian ini hampir sama. Berbeda dengan penelitian yang saya akan lakukan karena penelitian yang saya lakukan menggunakan teknik penelitian kualitatif yang dilakukan dengan wawancara mendalam agar mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai permasalahan yang terjadi pada pengurusan Akta kelahiran.

Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukanlah penelitian mengenai “Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba”.

**B. Rumusan Masalah**

Agar pembahasan dapat lebih terarah dan berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat efektifitas pelayanan Akta kelahiran di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat dikemukakan tujuan penelitian ini yaitu, untuk mengetahui tingkat efektifitas pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

**D. Manfaat Hasil Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

**1. Manfaat Teoritis**

Dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan tambahan referensi bagi mahasiswa, pemerhati, dan akademik yang ingin mengetahui lebih jauh mengenai penyelenggaraan pelayanan Akta kelahiran.

**2. Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rekomendasi mengenai pelayanan publik yang seharusnya ada pada dinas atau instansi pemerintahan yang menyentuh kepada masyarakat.